

# Anticiper les pics d'affluence grâce à la Data

Exploitez vos données pour optimiser vos ressources

## 1 Le problème des pics d'affluence

Chaque jour, des milliers de visiteurs se présentent dans vos espaces d'accueil. Certains jours, tout se passe bien. D'autres, c'est la cohue : files d'attente interminables, équipes débordées, visiteurs frustrés.

### Temps d'attente explosif

Les pics non anticipés génèrent des temps d'attente 3x plus longs, impactant directement la satisfaction.

### Expérience dégradée

Un visiteur qui attend trop longtemps développe une perception négative.

### Équipes sous pression

Sans visibilité, impossible de planifier les bonnes ressources au bon moment.

### Coûts cachés

Heures sup non planifiées, turnover, réclamations... Les pics mal gérés coûtent cher.

# 67%

des pics d'affluence suivent des patterns récurrents identifiables dans vos données

## 2 Collecter les bonnes données

La prévision commence par une collecte structurée. Bonne nouvelle : vous avez déjà ces données.

### Données de rendez-vous

- **Volume de RDV par créneau** - Combien de RDV sont planifiés par heure/jour
- Taux de no-show - % d'absences par type de RDV et par période
- **Durée réelle vs prévue** - Écart entre durée estimée et durée effective
- **Motifs de visite** - Répartition des types de demandes

### Données de files d'attente

- **Tickets émis par heure** - Volume de visiteurs sans RDV
- **Temps d'attente** - Moyen, médian, max par créneau
- **Taux d'abandon** - % de visiteurs qui partent sans être servis
- **Durée de service** - Temps de traitement par type de demande

### Données contextuelles

- **Calendrier** - Jours fériés, vacances scolaires, rentrée
- **Événements locaux** - Marchés, manifestations, travaux
- **Échéances administratives** - Fin de mois, dates limites fiscales

#### Conseil

Commencez par les données que vous avez déjà. Un historique de 6 mois de tickets et rendez-vous suffit pour identifier les premiers patterns récurrents.

### 3 Analyser pour anticiper

Vos données racontent une histoire. Apprenez à la lire pour prévoir l'avenir.

#### Types d'analyses à réaliser

- **Patterns hebdomadaires** - Identifiez les jours et heures de pointe récurrents
- **Tendances saisonnières** - Certaines périodes sont-elles systématiquement chargées ?
- **Corrélations** - Quel impact ont vos campagnes SMS ? Vos événements locaux ?
- **Formules de prévision** - Créez des règles simples documentées

#### Exemple d'analyse

| Situation             | Pattern identifié      | Action recommandée              |
|-----------------------|------------------------|---------------------------------|
| Lundi matin (9h-11h)  | +60% vs moyenne        | +2 agents, ouverture anticipée  |
| Mercredi après-midi   | +45% (jour sans école) | +1 agent, file dédiée familles  |
| Fin de mois (J-3 à J) | +80% affluence         | Équipe renforcée, RDV priorités |
| Lendemain d'envoi SMS | +35% sur 48h           | Anticiper, lisser les envois    |

### 4 Le feedback pour s'améliorer

La boucle de rétroaction est essentielle pour des prévisions de plus en plus fiables.

#### Les 4 sources de feedback à exploiter

- **Retours des agents** - Ils connaissent le terrain et perçoivent des signaux faibles
- **Rapports d'écart** - Comparez systématiquement prévisions vs réalité
- **Enquêtes satisfaction** - Les pics mal gérés se voient dans les notes
- **Calendrier d'événements** - Documentez ce qui génère du trafic inattendu

#### Bonne pratique

Organisez une revue hebdomadaire de 15 minutes avec les responsables d'accueil pour comparer prévisions et réalité, et enrichir vos règles de prévision.

## 5 Méthodologie en 5 étapes

### 1 Audit de vos données existantes

Identifiez les sources de données disponibles : système de RDV, bornes de tickets, historique Excel...

### 2 Centralisation et structuration

Consolidez toutes les données dans un référentiel unique. Standardisez les formats, comblez les trous.

### 3 Identification des patterns

Analysez vos données pour identifier les tendances récurrentes : jours de pointe, heures critiques, effets saisonniers.

### 4 Création des règles de prévision

Formalisez vos découvertes en règles actionnables. Intégrez-les dans les outils du quotidien.

### 5 Boucle de feedback et amélioration

Mesurez l'écart entre prévisions et réalité. Documentez les causes d'écart. Affinez en continu.

## 6 Résultats attendus

**-40%**

de temps d'attente moyen

**+25%**

de productivité des équipes

**85%**

de précision des prévisions

**+15pts**

de satisfaction visiteurs

### A retenir

1. **Vous avez déjà les données** : vos systèmes de RDV et de file d'attente collectent tout ce qu'il faut.
2. **Les patterns sont là** : 67% des pics suivent des schémas récurrents, il suffit de les identifier.
3. **Le feedback est essentiel** : c'est la boucle d'amélioration qui rend vos prévisions précises.
4. **Commencez simple** : quelques règles bien documentées valent mieux qu'un système complexe.

### Nexcalia peut vous aider

Notre plateforme intègre un module d'analyse prédictive qui exploite automatiquement vos historiques de tickets et rendez-vous.